

桶川市告示第 2 1 号

桶川市情報発信ツール運用要綱を次のように定める。

平成 3 0 年 2 月 7 日

桶川市長 小 野 克 典

桶川市情報発信ツール運用要綱

目次

第 1 章 総則（第 1 条—第 9 条）

第 2 章 ソーシャルメディア

第 1 節 総則（第 1 0 条—第 1 2 条）

第 2 節 ツイッター（第 1 3 条・第 1 4 条）

第 3 節 フェイスブック（第 1 5 条・第 1 6 条）

第 3 章 アプリケーション（第 1 7 条）

第 4 章 雑則（第 1 8 条）

附則

第 1 章 総則

（目的）

第 1 条 この要綱は、市が情報発信ツールを活用し、市に関する情報の迅速かつ積極的な発信をするに当たり、その適切な管理及び運用について必要な事項を定め、もって利用者との良好な関係性の構築に資することを目的とする。

（定義）

第 2 条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 情報発信ツール 市に関する情報の迅速かつ積極的な発信をする目的で市が活用するソーシャルメディア、アプリケーション等をいう。

(2) ソーシャルメディア ツイッター、フェイスブックその他インターネットを利用して、利用者が双方向で情報の伝達を行うことができる

サービスをいう。

- (3) アプリケーション パソコン、スマートフォン等で目的に応じて使うプログラムやソフトウェアのうち、市に関する情報の迅速かつ積極的な発信をする目的で第3条に規定されたものが配布するものをいう。
- (4) アカウント ソーシャルメディアを利用する権利を形態で表現したものをいう。
- (5) 公式アカウント 市が業務として取得し、及び利用するアカウントをいう。
- (6) 認証アカウント ソーシャルメディアの運営機関において、アカウントの保持者が当該本人であることを確認したアカウントをいう。
- (7) URL インターネット上のリソースを特定するための形式的な記号の並びをいう。
- (8) なりすまし 他者のふりをして、インターネット上のサービスを利用する行為をいう。
- (9) 乗っ取り アカウントの正当な保持者の関知しないところで、当該アカウントが勝手に使用される被害をいう。
- (10) ツイッター 米国T w i t t e r社が提供するソーシャルメディアサービスをいう。
- (11) フェイスブック 米国F a c e b o o k社が提供するソーシャルメディアサービスをいう。

(適用範囲)

第3条 この要綱は、情報発信ツールを活用する課及び機関（桶川市行政組織規則（平成10年桶川市規則第20号）に規定する市長及び会計管理者の補助機関並びに桶川市教育委員会事務局組織規則（平成13年桶川市教育委員会規則第7号）第2条及び第3条に規定する事務局の組織及び部又は課に置く機関をいう。以下これらを「担当課」という。）並びに担当課から情報発信ツールの運営を委託された事業者に適用する。

(情報発信ツール管理責任者等)

第4条 情報発信ツールを管理する責任者（以下「情報発信ツール管理責任者」という。）は、当該情報発信ツールを活用する担当課の長の職にある者をもって充てる。

2 情報発信ツール管理責任者は、情報発信ツールを運用する担当者（以下「担当者」という。）を定めるものとする。

(運用開始、中止等の届出)

第5条 情報発信ツール管理責任者は、情報発信ツールの運用を開始しようとするときは、情報発信ツール運用開始届出書（様式第1号）を秘書広報課長に提出しなければならない。第3項の規定により運用を停止した情報発信ツールの活用を再開しようとするときも同様とする。

2 前項の規定による届出書の提出をした情報発信ツール管理責任者は、その内容に変更が生じたときは、情報発信ツール運用変更届出書（様式第2号）を秘書広報課長に提出しなければならない。

3 情報発信ツール管理責任者は、情報発信ツールの運用を停止し、又は終了しようとするときは、その旨を情報発信ツール運用終了届出書（様式第3号）により秘書広報課長に提出しなければならない。

(基本原則)

第6条 情報発信ツールの利用に当たっては、法令、桶川市情報セキュリティポリシー、情報発信ツールの運営機関が定める利用規約その他の規程類を遵守するとともに、特定の個人を識別できる情報、肖像権、著作権その他他者の権利利益を侵害しないよう、十分に留意しなければならない。

2 情報の発信に当たっては、市の代表としての発言であることを念頭に置き、社会的に良識のある言動を心掛けるとともに、発信する情報は正確を期し、正しく理解されるよう努めなければならない。

3 次に掲げる情報は、発信してはならない。

- (1) 法令に違反するもの又は違反するおそれのあるもの
- (2) 市の機密事項に関するもの
- (3) 市の公式見解ではないもの
- (4) 特定の個人、団体等を誹謗中傷するもの
- (5) 人種、思想、信条等の差別又は差別を助長させるもの
- (6) 政治、宗教活動を目的とするもの
- (7) 専ら営利目的の宣伝又は広告活動になるもの
- (8) 公序良俗に反するもの
- (9) 前各号に掲げるものを含んでいると思料されるホームページ等へのリンク
- (10) その他市長が不適切と判断したもの
(記事の取扱い等)

第7条 担当者は、記事を投稿しようとするときは、その内容、表現方法等について、事前に情報発信ツール管理責任者による確認を受けなければならない。

2 投稿に対する返信を行うときは、書き込みの内容、返信の必要性、当該情報発信ツールの特性等を考慮し、細心の注意を払い、公正誠実な対応に努めなければならない。

3 担当課の職員及び担当課から情報発信ツールの運営を委託された事業者は、市に関する重要な記述をインターネット上で発見したときは、情報発信ツール管理責任者及び秘書広報課長まで速やかに報告するものとする。公式アカウントになりすまし又は乗っ取りの事実が思料されるときも同様とする。

(運用の停止又は終了)

第8条 情報発信ツール管理責任者は、情報発信ツールの利用に当たり重大な違反が判明した場合又はシステム上の問題、悪意あるソフトウェアによる乗っ取り等により継続して運用することが困難となった場合は、

アカウントを停止し、又は削除することができる。

- 2 情報発信ツール管理責任者は、当初の目的を達成したと判断した場合は、当該情報発信ツールの運用を停止し、又はアカウントを削除する等により運用を終了することができる。
- 3 情報発信ツール管理責任者は、前2項の規定により、アカウントを停止又は削除し、若しくは情報発信ツールの運用を終了するときは、その旨を市ホームページ等で利用者に周知しなければならない。

(秘書広報課長の助言)

第9条 秘書広報課長は、情報発信ツールの運用に当たり、情報発信ツール管理責任者に必要な助言を行うものとする。

第2章 ソーシャルメディア

第1節 総則

(アカウントの取得及び運用)

- 第10条 アカウントの取得は、担当課が行うものとする。ただし、利用者の利便性が見込めるとき、又はアカウントの取得数が限られているときは、複数の担当課が協議し、一つのアカウントを取得し、運用することができる。
- 2 アカウントを取得する場合において、当該ソーシャルメディアの運営機関が認証アカウントの発行を行っているときは、可能な限り認証アカウントを取得するものとする。
 - 3 第1項ただし書きの規定により、一つのアカウントを複数の担当課で運用するときは、情報発信ツール管理責任者及び担当者を協議により定めるものとする。

(アカウントの管理)

第11条 取得したアカウントへのパスワードの設定に当たっては、推測されやすいものは避け、第三者に知られることのないよう厳重に管理し、定期的に変更するものとする。

2 情報発信ツール管理責任者は、なりすましの防止等のため、当該アカウントのプロフィール欄等に市ホームページのURLを明記するとともに、アカウントの目的、投稿内容、専ら情報発信を行うものであるときはその旨、その他必要な情報を掲載するものとする。

(トラブルへの対応方法等)

第12条 情報発信ツール管理責任者は、次に掲げる事態が発生したときは、当該各号の規定により対応するものとする。

(1) 投稿した記事等が、意図せずして誤解を招いたり、他者に不利益を生じさせたりしたときは、その事実を認め早急に訂正するなど誠実な対応に努めること。

(2) 炎上（投稿に対し批判、苦情、誹謗中傷等が殺到し、收拾がつかなくなる状態をいう。）の状態となった場合は、担当者の判断による反論、抗弁等を行わず、必要に応じて冷静に説明、訂正、謝罪等の書き込み等を行うこと。対応に時間を要するときは、その旨の書き込み等を行うなど迅速な対応をとること。

(3) 公式アカウントのなりすましが発生していることを発見したときは、速やかに情報発信ツール管理責任者及び秘書広報課長に報告するとともに、当該ソーシャルメディアの運営機関に当該なりすましを行っているアカウントの削除依頼等を行うこと。又市ホームページ等で周知し、被害を最小限にとどめるよう努めること。

(4) 公式アカウントに乗っ取りがあったことを発見したときは、速やかに情報発信ツール管理責任者及び秘書広報課長に報告するとともに、当該アカウントのパスワードを変更すること。この場合において、当該アカウントに心当たりのない記事が掲載されたときは、当該記事が表示された画面を記録する等した上で、速やかに当該記事を削除すること。

(5) 公式アカウントへの不正アクセス、脅迫又は詐欺の疑いのある書き

込み等並びに犯罪被害又はそのおそれが発生したときは、秘書広報課その他の関係部署及び警察その他の関係機関に速やかに連絡及び相談するとともに、これらの機関等と協力して速やかに事態の収拾を図ること。

第2節 ツイッター

(定義)

第13条 この節において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) ツイート ツイッターに記事等を投稿する行為及び投稿された記事等をいう。

(2) リツイート 他者のツイートを引用して投稿することをいう。

(3) フォロー 他者のツイートを受信できるように登録することをいう。

(リツイート及びフォローの制限)

第14条 リツイート及びフォローは、原則として行わない。ただし、国、地方公共団体、公益法人、報道機関・メディア等が発信したツイート及び情報発信ツール管理責任者が必要と認めるものはこの限りでない。

第3節 フェイスブック

(定義)

第15条 この節において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) フェイスブックページ 企業、団体等がフェイスブック上で情報発信を行うためのサービスをいう。

(2) 個人ページ 個人がフェイスブック上で情報発信を行うためのサービスをいう。

(3) シェア 投稿内容をフェイスブックページ上で共有することをいう。

(シェアの制限)

第16条 他のフェイスブックページ及び個人ページへのシェアは、原則

として行わない。ただし、国、地方公共団体、公益法人、報道機関・メディア等が開設したフェイスブックページ及びアカウント管理責任者が必要と認めるものはこの限りでない。

第3章 アプリケーション

(留意事項の明示)

第17条 情報発信ツール管理責任者は、利用者にアプリケーションを利用させようとするときは、次に掲げる事項を明示するものとする。

- (1) 利用しようとするアプリケーションの利用規約に同意し、利用者自らの責任で利用するものであること。
- (2) システム機器等の瑕疵、障害等又は当該アプリケーションの利用により利用者等が被った損害について、市は一切の責任を負わないこと。

第4章 雑則

(その他)

第18条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は市長が別に定める。

附 則

この告示は、公示日から施行する。

様式第 1 号（第 5 条関係）

情報発信ツール運用開始届出書

年 月 日

秘書広報課長

課 名

所属長

㊟

桶川市情報発信ツール運用要綱第 5 条第 1 項の規定により、次のとおり届け出ます。

区 分	<input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 再開
運用開始日	年 月 日
情報発信ツールの種類	<input type="checkbox"/> アプリケーション <input type="checkbox"/> ツイッター <input type="checkbox"/> フェイスブック <input type="checkbox"/> その他（ ）
アカウント名	
U R L	
管理責任者	
担当者	
情報発信ツールの目的	
アカウント種類	<input type="checkbox"/> 発信専用 <input type="checkbox"/> その他
主な投稿内容	
主な対象者	

備考 運用する情報発信ツールの種類又はアカウントごとに作成

様式第2号（第5条関係）

情報発信ツール運用変更届出書

年 月 日

秘書広報課長

課 名

所属長

㊟

桶川市情報発信ツール運用要綱第5条第2項の規定により、次のとおり届け出ます。

変更年月日	年 月 日
変更理由	
情報発信ツールの種類	<input type="checkbox"/> アプリケーション <input type="checkbox"/> ツイッター <input type="checkbox"/> フェイスブック <input type="checkbox"/> その他（ ）
アカウント名	
URL	
管理責任者	
担当者	
情報発信ツールの目的	
アカウント種類	<input type="checkbox"/> 発信専用 <input type="checkbox"/> その他
主な投稿内容	
主な対象者	

備考 運用する情報発信ツールの種類又はアカウントごとに作成

様式第3号（第5条関係）

情報発信ツール運用終了届出書

年 月 日

秘書広報課長

課 名

所属長

㊟

桶川市情報発信ツール運用要綱第5条第3項の規定により、次のとおり届け出ます。

区 分	<input type="checkbox"/> 停止 <input type="checkbox"/> 終了
停止又は終了日	年 月 日
停止又は終了の理由	
情報発信ツールの種類	<input type="checkbox"/> アプリケーション <input type="checkbox"/> ツイッター <input type="checkbox"/> フェイスブック <input type="checkbox"/> その他（ ）
アカウント名	
U R L	
管理責任者	
担当者	
アカウントの処理について	

備考 運用する情報発信ツールの種類又はアカウントごとに作成